

**Ятманов Александр Владимирович**

студент

**Василега Дмитрий Сергеевич**

канд. техн. наук, доцент

Институт промышленных технологий и инжиниринга  
ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»  
г. Тюмень, Тюменская область

## **КРАТКАЯ ИСТОРИЯ И МОТИВАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ**

*Аннотация:* в статье рассмотрены история и предпосылки системы управления качеством продукции ISO 9000. Авторами представлена мотивация сертификации по ISO 9000.

*Ключевые слова:* система управления, качество продукции, организации по стандартизации.

ISO 9000 – Международная организация по стандартизации (с 1987 г.).

Фокусировалась на определении потребностей заказчика для предоставления качественной продукции.

BS 5750 – Английская организация по стандартизации (с 1979 г.).

Предшественник ISO 9000, предусмотренный для руководства указаний в сфере контроля качества.

MIL-I-45208A, MIL-Q-9858A – Швейцарские организации по стандартизации (с 1963 г.) предшественник ISO 9000, их задачей было управлять инспекциями по надзору качества военного оборудования.

Три вышеперечисленных регламента различаются по количеству организационных действий, таким образом, что их применимость в организации процесса определяется объемом работ, выполняемых в пределах данного процесса. Самый объемный – ISO 9001 – содержащий двадцать пунктов.

В течение первых нескольких лет после выхода стандарта ISO 9000, подавляющее большинство сертификатов этого стандарта были выпущены в европейских странах. Семейство стандартов ISO 9000 продолжает распространяться, и в настоящее время, она широко признана и принята по всему миру. В последнем опубликованном опросе ISO [1], существует более 1,000,000 компаний, зарегистрированных в ISO 9000, представляющих 178 стран. Многие организации, предоставляющие товары или услуги, погнались соответствовать ISO 9000, потому что считали, что его принятие способствует им сохранить или улучшить, как качество продукции, так и качество услуг, которые они предоставляют. Некоторые организации проводят сертификации по стандарту ISO 9000, потому что они верят или боятся, что неспособны достичь хорошего результата без программы стандартизации и это негативно скажется на их правомочности. Хотя ISO 9000 серии получила широкое признание в качестве стандарта качества системы управления, в Международном Центре Стандартизации и Метрологии ведутся обсуждения и многочисленные исследования о влиянии ISO 9000 по качеству продукции. Многие исследования, в которых указаны преимущества сертификации по ISO 9000, акцентируют внимание на качество в одного из нескольких элементов, которые составляют эксплуатационные характеристики.

Элементы, связанные с качеством производительности, включают в себя:

- качество продукции;
- качество процесса;
- качество планирования;
- отношения с поставщиками;
- процент брака;
- соответствующего материала – контроля и службы поддержки.

Подавляющее большинство исследований, опубликованных в интервью и анкетах, помогают восприятию преимуществ внедрения ISO 9000.

*История и предпосылки ISO 9000*

После внедрения стандартов ИСО 9000 в 1987 году, была продолжительная дискуссия о влиянии стандартов на качество продукции. Двумя основополагающими предшественниками были MIL-I-45208A, инспекция системных требований, и MIL-Q-9858, качество программных требований, которые были выпущены в 1963 году США Департаментом обороны для регулирования и инспекции качества военной техники и систем. Третий основной предшественник ИСО 9000, и он наиболее близко напоминавший его, был BS 5750, британский стандарт изданный в 1979 году, для определения руководящих указаний для системы управления качеством. Система стандартов ISO 9000 была принята и реализована по всему миру.

С тех пор как регламент был впервые представлен, в соответствии со стандартом ISO 9000 появился широкий диапазон интерпретаций регламента. Некоторые интерпретации правильные, а некоторые нет. Некоторые заблуждения относительно ISO 9000 были определены [2].

*Первое заблуждение* определяло, что ISO 9000 была воспринята, как европейский стандарт, однако в Соединенных Штатах активно существовала Международная организация по стандартизации, наряду со странами Европы и других регионов мира.

*Вторым заблуждением* считалось, что ISO 9000 требует повышенный уровень качества продукции. Система управления качеством, способствующая гарантии стабильного качества, но повышающая качество продукции или услуг.

*Третьим заблуждением* было то, что неевропейские страны были обязаны в соответствии с ISO 9000 произвести сертификацию для того, чтобы конкурировать в рамках Европейского сообщества.

И, наконец, *четвертое заблуждение* сообщало, что ISO 9000 рассматривается как сдвигающая рамки действующего процесса сертификации, которая предполагает применение жестких стандартов и требований для измерения качества продукции или услуг.

### *Мотивация сертификации по ISO 9000.*

Некоторые из основных причин поиска Сертификации по ISO 9000 включают в себя желание:

- удовлетворить требования заказчика или соответствовать требованиям служб контроля качества;
- повысить эффективность технологических процессов;
- увеличить долю рынка;
- снизить издержки;
- улучшить качество продукции [3].

Выявлено три ключевых категории факторов, которые могут мотивировать организации добиваться сертификации по ISO 9000 [4]:

- качеством;
- конкурентоспособность;
- организационным имиджем.

*Четыре основные цели сертификации по ISO 9000 [5] являются:*

- качество, которое отвечает требованиям спецификации;
- заказчик и его уверенность в качестве предоставляемой поставщиком;
- уверенность руководства компании в качестве выпускаемой продукции.

Основной проблемой, возникающей при достижении успешного внедрения и сертификации по ISO 9000, является:

- внедрение и эксплуатационные расходы, необходимые, для перехода на более усиленный уровень контроля качества, необходимый для компании в целях изменения стратегии закупок.

### ***Список литературы***

1. ISO (2009). The ISO Survey of Certifications – 2009. Geneva: International Organisation for Standardization.
2. Motwani J. A roadmap to implementing ISO 9000 / J. Motwani, A. Kumar, C.H. Cheng // International Journal of Quality & Reliability Management. – 1996. – №13 (1). – P. 72–83.

3. Curkovic S. A critical examination of the ability of ISO 9000 certification to lead to a competitive advantage / S. Curkovic, M. Pagell // Journal of Quality Management. – 1999. – №4 (1). – P. 51–67.

4. Kim D.-Y. A Performance Realization Framework for Implementing ISO 9000 / D.-Y. Kim, V. Kumar, U. Kumar // Unpublished Doctoral Dissertation, Carleton University. – Ottawa, Ontario, Canada, 2011.

5. Tsiotras G. ISO 9000 as an entry key to TQM: the case of Greek industry / G. Tsiotras, K. Gotzamani // International Journal of Quality & Reliability Management. – 1996. – №13 (4). – P. 64–76.